

**乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2023  
年度部门决算  
公开说明**

# 目 录

## 第一部分 单位概况

- 一、主要职能
- 二、机构设置及人员情况

## 第二部分 部门决算情况说明

- 一、收入支出决算总体情况说明
- 二、收入决算情况说明
- 三、支出决算情况说明
- 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明
- 七、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明
- 九、国有资本经营预算财政拨款收入支出决算情况说明
- 十、其他重要事项的情况说明
  - (一) 机关运行经费支出情况
  - (二) 政府采购情况
  - (三) 国有资产占用情况说明
- 十一、预算绩效的情况说明
- 十二、其他需说明的事项

## 第三部分 专业名词解释

## 第四部分 部门决算报表（见附表）

- 一、《收入支出决算总表》
- 二、《收入决算表》
- 三、《支出决算表》
- 四、《财政拨款收入支出决算总表》
- 五、《一般公共预算财政拨款支出决算表》
- 六、《一般公共预算财政拨款基本支出决算表》
- 七、《财政拨款“三公”经费支出决算表》
- 八、《政府性基金预算财政拨款收入支出决算表》
- 九、《国有资本经营预算财政拨款收入支出决算表》

## 第一部分 单位概况

### 一、主要职能

1. 负责受理市民诉求事项，转办、交办、督办并协调日常诉求事务的处置；
2. 负责拟订 12345 热线受理、办理、反馈、督办、回访、重办、考核评价机制并组织实施；
3. 负责 12345 热线平台运行维护、安全管理等工作；
4. 负责推进热线智能化建设，建立 12345 热线知识库和应用模块并实时更新；对社情民意和社会动态开展多维度、精细化的研究分析、监测预警，提出相关意见建议；
5. 负责热线平台工作人员的业务培训和管理工作。

### 二、机构设置及人员情况

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2023 年度，实有人员 33 人，其中：在职人员 30 人，离休人员 0 人，退休人员 3 人。

单位无下属预算单位，下设 6 个处室，分别是：综合科、运行服务科、协调考评科、技术科、信息采集科、财务科。

## 第二部分 部门决算情况说明

### 一、收入支出决算总体情况说明

2023 年度收入总计 1,004.71 万元，其中：本年收入合计 790.04 万元，使用非财政拨款结余 0.00 万元，年初结转和结余 214.68 万元。

2023 年度支出总计 1,004.71 万元，其中：本年支出合计 822.01 万元，结余分配 1.08 万元，年末结转和结余 181.63 万元。

收入支出总体与上年相比，减少 466.17 万元，下降 31.69%，主要原因是：本年城市运行管理经费支出减少，上年拨付中小企业历年建设项目的尾款，本年无此支出，同时将以往年度部分项目结余资金上缴财政，总体收支较上年减少。

### 二、收入决算情况说明

本年收入 790.04 万元，其中：财政拨款收入 788.89 万元，占 99.85%；上级补助收入 0.00 万元，占 0.00%；事业收入 0.00 万元，占 0.00%；经营收入 0.00 万元，占 0.00%；附属单位上缴收入 0.00 万元，占 0.00%；其他收入 1.15 万元，占 0.15%。

### 三、支出决算情况说明

本年支出 822.01 万元，其中：基本支出 533.96 万元，占 64.96%；项目支出 288.05 万元，占 35.04%；上缴上级支

出 0.00 万元，占 0.00%；经营支出 0.00 万元，占 0.00%；对附属单位补助支出 0.00 万元，占 0.00%。

#### 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2023 年度财政拨款收入总计 1,003.57 万元，其中：年初财政拨款结转和结余 214.68 万元，本年财政拨款收入 788.89 万元。财政拨款支出总计 1,003.57 万元，其中：年末财政拨款结转和结余 181.63 万元，本年财政拨款支出 821.94 万元。

财政拨款收入支出总体与上年相比，减少 464.92 万元，下降 31.66%，主要原因是：本年财政拨款城市运行管理经费支出减少，上年拨付中小企业历年建设项目的尾款，本年无此支出，同时将以往年度部分项目结余资金上缴财政，总体收支较上年减少。与年初预算相比，年初预算数 490.91 万元，决算数 1,003.57 万元，预决算差异率 104.43%，主要原因是：本年人员工资调增，人员考核奖，追加人员经费，本年使用往年结转资金支出数字城管运行保障项目，年中追加 12345 政务服务便民热线采购项目支出，导致预决算产生差异。

#### 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

##### （一）一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2023 年度一般公共预算财政拨款支出 555.26 万元，占本年支出合计的 67.55%。与上年相比，减少 224.98 万元，

下降 28.83%，主要原因是：上年从一般公共预算中拨付中小企业历年建设项目的尾款，12345 热线项目的管理方式在上年 2 月调整为整体服务委托，由一般公共预算列支调整为政府性基金预算列支，所以今年一般公共预算项目支出减少。与年初预算相比，年初预算数 490.91 万元，决算数 555.26 万元，预决算差异率 13.11%，主要原因是：本年人员工资调升及补发工资部分，年中追加人员经费，数字城管系统运行保障支出是使用往年结转资金支出，导致预决算产生差异。

## （二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

1. 社会保障和就业支出(类) 52.85 万元, 占 9.52%。
2. 城乡社区支出(类) 502.40 万元, 占 90.48%。

## （三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

1. 社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)事业单位离退休(项):支出决算数为 2.02 万元, 比上年决算增加 0.78 万元, 增长 62.90%, 主要原因是: 本年退休人员统一调增基础绩效奖, 事业单位离退休费支出。

2. 社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)机关事业单位基本养老保险缴费支出(项):支出决算数为 50.84 万元, 比上年决算减少 0.25 万元, 下降 0.49%, 主要原因是: 本年有在职人员 2 人调出本单位, 机关事业单位基本养老保险缴费支出减少。

3. 城乡社区支出(类)城乡社区管理事务(款)城管执法

(项):支出决算数为 502.40 万元,比上年决算减少 94.45 万元,下降 15.82%,主要原因是:12345 热线服务项目管理方式在 2022 年 2 月调整为服务委托,支出功能科目由一般公共预算支出城乡社区支出(类)城乡社区管理事务(款)城管执法(项)调整为政府性基金支出中城乡社区支出(类)城市基础设施配套费安排的支出(款)城市公共设施(项)支出。

4.城乡社区支出(类)其他城乡社区支出(款)其他城乡社区支出(项):支出决算数为 0.00 万元,比上年决算减少 131.06 万元,下降 100.00%,主要原因是:上年此项支出是支付中小企业历年建设项目的尾款,今年无此项目。

## 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2023 年度一般公共预算财政拨款基本支出 533.89 万元,其中:人员经费 494.55 万元,包括:基本工资、津贴补贴、奖金、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、退休费。

公用经费 39.34 万元,包括:办公费、咨询费、电费、差旅费、维修(护)费、租赁费、培训费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他商品和服务支出。

## 七、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

2023 年度财政拨款“三公”经费支出 3.98 万元,比上年增加 1.30 万元,增长 48.51%,主要原因是:上年由于特



殊情况，部分时间居家办公，车辆使用停用时间长，本年业务活动正常开展，车辆正常使用，公务用车运行维护费增加。其中：因公出国（境）费支出 0.00 万元，占 0.00%，比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因是：我单位无因公出国（境）费；公务用车购置及运行维护费支出 3.98 万元，占 100.00%，比上年增加 1.30 万元，增长 48.51%，主要原因是：上年由于特殊情况，部分时间居家办公，车辆使用停用时间长，本年业务活动正常开展，车辆正常使用，公务用车运行维护费增加；公务接待费支出 0.00 万元，占 0.00%，比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因是：我单位无公务接待费。

#### 具体情况如下：

因公出国（境）费支出 0.00 万元，开支内容包括我单位无因公出国（境）费。单位全年安排的因公出国（境）团组 0 个，因公出国（境）0 人次。

公务用车购置及运行维护费 3.98 万元，其中：公务用车购置费 0.00 万元，公务用车运行维护费 3.98 万元。公务用车运行维护费开支内容包括车辆保险费，车辆燃油费，车辆维修费。公务用车购置数 0 辆，公务用车保有量 2 辆。国有资产占用情况中固定资产车辆 2 辆，与公务用车保有量差异原因是：我单位国有资产占用情况中固定资产车辆与公务用车保有量无差异。

公务接待费 0.00 万元，开支内容包括我单位无公务接待费。单位全年安排的国内公务接待 0 批次，0 人次。

与全年预算相比，财政拨款“三公”经费支出全年预算数 3.99 万元，决算数 3.98 万元，预决算差异率-0.25%，主要原因是：本年车辆保险费较预算支出减少，导致预决算产生差异。其中：因公出国（境）费全年预算数 0.00 万元，决算数 0.00 万元，预决算差异率 0.00%，主要原因是：我单位无因公出国（境）费；公务用车购置费全年预算数 0.00 万元，决算数 0.00 万元，预决算差异率 0.00%，主要原因是：我单位无公务用车购置费；公务用车运行费全年预算数 3.99 万元，决算数 3.98 万元，预决算差异率-0.25%，主要原因是：本年车辆保险费较预算支出减少，导致预决算产生差异；公务接待费全年预算数 0.00 万元，决算数 0.00 万元，预决算差异率 0.00%，主要原因是：我单位无公务接待费。

#### 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

2023 年度政府性基金预算财政拨款收入总计 440.61 万元，其中：年初结转和结余 185.61 万元，本年收入 255.00 万元。政府性基金预算财政拨款支出总计 440.61 万元，其中：年末结转和结余 173.93 万元，本年支出 266.68 万元。

政府性基金预算财政拨款收入支出与上年相比，增加 25.00 万元，增长 10.87%，主要原因是：今年和上年支出的都是 2022 年 12345 政务服务便民热线服务项目的进度款，

今年拨付的资金多。与年初预算相比，年初预算数 0.00 万元，决算数 440.61 万元，预决算差异率 100.00%，主要原因是：12345 政务服务便民热线服务项目是年中追加项目支出，数字城管运行保障使用往年项目结转资金，导致预决算产生差异。

### **政府性基金预算财政拨款支出 440.61 万元。**

1. 城乡社区支出(类)国有土地使用权出让收入安排的支出(款)城市建设支出(项):支出决算数为 11.68 万元，比上年决算增加 11.68 万元，增长 100.00%，主要原因是：单位职能调整，数字城管系统在移交前的数字城管运行保障支出。

2. 城乡社区支出(类)城市基础设施配套费安排的支出(款)城市公共设施(项):支出决算数为 255.00 万元，比上年决算增加 255.00 万元，增长 100.00%，主要原因是：本年功能科目调整，上年度 12345 政务服务便民热线服务项目在其他城市基础设施配套费安排的支出，本年在本科目列支。

3. 城乡社区支出(类)城市基础设施配套费安排的支出(款)其他城市基础设施配套费安排的支出(项):支出决算数为 0.00 万元，比上年决算减少 230.00 万元，降低 100.00%，主要原因是：本年功能科目调整，上年度 12345 政务服务便民热线服务项目在本科目支出，本年在城市公共设施列支。

### **九、国有资本经营预算财政拨款收入支出决算情况说明**

我单位本年度无国有资本经营预算财政拨款收入、支出及结转和结余，国有资本经营预算财政拨款收入支出决算表为空表。

## 十、其他重要事项的情况说明

### （一）机关运行经费支出情况

2023 年度乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心（事业单位）公用经费 39.34 万元，比上年增加 14.63 万元，增长 59.21%，主要原因是：上年情况特殊，部分时间居家办公，本年业务活动正常开展，办公费、差旅费等支出增加。

### （二）政府采购情况

2023 年度政府采购支出总额 9.84 万元，其中：政府采购货物支出 3.58 万元、政府采购工程支出 0.00 万元、政府采购服务支出 6.26 万元。

授予中小企业合同金额 9.20 万元，占政府采购支出总额的 93.50%，其中：授予小微企业合同金额 9.20 万元，占政府采购支出总额的 93.50%。

### （三）国有资产占用情况说明

截至 2023 年 12 月 31 日，固定资产原值 951.78 万元，房屋 0.00 平方米，价值 0.00 万元。车辆 2 辆，价值 27.42 万元，其中：副部（省）级及以上领导用车 0 辆、主要负责人用车 0 辆、机要通信用车 0 辆、应急保障用车 0 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、离退休干部服务用

车 0 辆、其他用车 2 辆，其他用车主要是：单位公务用车；单价 100 万元（含）以上设备（不含车辆）0 台（套）。

## 十一、预算绩效的情况说明

根据预算绩效管理要求，我单位 2023 年整体绩效自评表 0 个，全年预算总额 0 万元，实际执行 0 万元，我单位整体支出绩效自评表由主管部门编报并公开；预算绩效评价项目 1 个，全年预算数 255.00 万元，全年执行数 255.00 万元。预算绩效管理取得的成效：一是服务周期内，为有效开展服务工作，进一步梳理全业务流程，按照业务流程不断完善优化系统功能，满足各项统计、分析、展示需求，为各级部门决策参考提供依据；二是积极与自治区平台、110 平台对接，满足不同层级数据共享，推送要求。发现的问题及原因：一是整体业务复杂程度高，业务流程较复杂，培训及人员管理难度较大，人员流失情况严重，人员招聘难度大；二是项目智能化程度较内地同行业相比还有较大差距。下一步改进措施：一是对项目进行风险评估，预测潜在的问题，并制定相应的应对措施；二是合理规划预算资金，确保项目能够顺利进行；三是加强各部门有效沟通。具体项目自评情况附绩效自评表及自评报告。

## 项目支出绩效自评表

(2023 年度)

项目名称		乌鲁木齐市 12345 政务服务便民热线服务项目采购						
主管部门		乌鲁木齐市城市管理局（行政执法局）		实施单位	乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心			
项目资金 (万元)			年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
		年度资金总额	255.00	255.00	255.00	10	100.00%	10.00 分
		其中：当年财政拨款	255.00	255.00	255.00	—	—	—
		其他资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	按每三年一个外包周期核算，外包第一年热线月平均接通率达到 70%以上；网站、微信（小程序、公众号）、APP、微博、信箱等全媒体渠道及时受理率 100%，派单准确率达到 95%以上，派单及时率 95%以上、工单回访率 99%以上、热线满意度（评价坐席人员满意度）达到 95%以上，月有效投诉率低于 0.001%				按每三年一个外包周期核算，网站、微信（小程序、公众号）、APP、微博、信箱等全媒体渠道及时受理率 100%，派单准确率达到 95%以上，派单及时率 95%以上、工单回访率 99%以上、热线满意度（评价坐席人员满意度）达到 95%以上，月有效投诉率低于 0.001%			
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标完成情况	产出指标	数量指标	热线受理量	≥100 万件	=251 万件	20	20.00	2022 年不可抗力，造成话务量剧增
		质量指标	案件办结率（%）	≥90%	=99.14%	10	10.00	实际运行情况，稳步提升
		时效指标	回访工单率	≥99%	=99%	10	10.00	
	成本指标	经济成本指标	经费控制率	≤100%	=100%	20	20.00	
	效益指标	社会效益指标	实现全媒体渠道受理群众诉求	是	完全达到效果	10	10.00	

		生态效益指标	实现政务服务热线一号响应	是	完全达到效果	10	10.00	
	满意度指标	满意度指标	市民满意率	>=90%	=94.39%	10	10.00	工作效果,有效提升
总分						100	100.00分	

## 十二、其他需说明的事项

单位无其他需说明事项。



### 第三部分 专业名词解释

一、**财政拨款收入**：指同级财政当年拨付的资金。

二、**上级补助收入**：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

三、**事业收入**：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动所取得的收入。

四、**经营收入**：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

五、**附属单位上缴收入**：指事业单位附属的独立核算单位按有关规定上缴的收入。

六、**其他收入**：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”、“附属单位上缴收入”等之外取得的收入。

七、**年初结转和结余**：指以前年度支出预算因客观条件变化未执行完毕、结转到本年度按有关规定继续使用的资金，既包括财政拨款结转和结余，也包括事业收入、经营收入、其他收入的结转和结余。

八、**年末结转和结余**：指本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金，既包括财政拨款结转和结余，也包括事业收入、经营收入、其他收入的结转和结余。

九、**基本支出**：指为保障机构正常运转、完成日常工作

任务而发生的人员支出和公用支出。

**十、项目支出：**指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

**十一、经营支出：**指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

**十二、对附属单位补助支出：**指事业单位发生的用非财政预算资金对附属单位的补助支出。

**十三、“三公”经费：**指用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置费反映公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费）；公务用车运行维护费反映单位按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）费用。

**十四、机关运行经费：**行政单位和参照公务员法管理的事业单位财政拨款基本支出中的公用经费支出。

#### 第四部分 部门决算报表（见附表）

- 一、《收入支出决算总表》
- 二、《收入决算表》
- 三、《支出决算表》
- 四、《财政拨款收入支出决算总表》
- 五、《一般公共预算财政拨款支出决算表》
- 六、《一般公共预算财政拨款基本支出决算表》
- 七、《财政拨款“三公”经费支出决算表》
- 八、《政府性基金预算财政拨款收入支出决算表》
- 九、《国有资本经营预算财政拨款收入支出决算表》